

ABC 汽车维修保养信息网

李杰胜

指导教师

翁君奕

教授

厦门大学

学校编码: 10384

学号: X2008155043



分类号 _____ 密级 _____

UDC _____

厦门大学

硕 士 学 位 论 文

ABC 汽车维修保养信息网商业计划书

A Business Plan of ABC Car Maintenance Info Platform

李杰胜

指导教师姓名: 翁君奕 教授

专 业 名 称: 工商管理 (MBA)

论文提交时间: 2012 年 10 月

论文答辩日期: 2012 年 11 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席:

评阅人:

2012 年 11 月

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

☐ 1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

☐ 2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘 要

随着近几年来中国经济的快速发展和人民物质文化生活水平的提高，汽车已经成为人们生活中不可缺少的交通工具，特别是私家车的数量更是迅猛发展。在 M 市及其所在的省份各市也不例外，我们发现大部分的汽车车主在对车辆进行维修保养时，一般要么选择在本汽车品牌的 4S 店进行保养维修，或选择由自己打听来的其它修理店进行。汽车 4S 店由于其装修、选址、租金等运营成本较高，其报价也高得许多。而其它汽车修理店，虽然其服务价格比较低廉些，但消费者往往担心其提供的配件质量有问题或整体服务不到位，往往心有余悸。而实际上，有些汽车保养维修的项目是没有必要到 4S 店去做，如更换轮胎、润滑油、电池等等。同时社会上也有些优质的汽车保养维修店的服务质量和服务规范也是相当不错的。那么，广大的汽车车主在自己的汽车有保养维修项目需求时，谁可以帮助他们在这方面提供一些建议和参考呢？这是本论文研究的项目——“ABC 汽车维修保养信息网平台”要回答的问题之一。本论文用商业计划书的方式探讨作为一个公司运作“ABC 汽车维修保养信息网平台”的这样一个项目应考虑到的各种要素、可行性、可持续性 & 风险。

本论文运用了作者在厦门大学管理学院 MBA 课程学到的知识，如：营销管理、创业管理、商务模式创新、消费者行为、公司理财及战略管理等等，对“ABC 汽车维修保养信息网平台”项目的市场宏观环境、竞争环境、战略、营销、财务分析、投资收益及风险等各方面进行了较详细的分析，同时也提出研究结论和不足之处。希望本论文能使得项目的管理者和股东对该项目有比较全面的认知，明晰项目的运作方法、发展方向和可能面临的问题，并考虑可能的风险及应对措施。

关键词：汽车维修；网络平台；商业计划书

厦门大学博硕士论文摘要库

Executive Summary

As China's rapid economy development and people's living standards fast-improved in recent years, car has become an indispensable means of transportation in people's life, especially the private cars. There is the same in M city and other cities in the same province. Cars are popping up in recent years, however, we found that in this city, the majority of vehicle owners usually will face a problem when make a maintenance or repair to their car after the warranty period. If they choose 4S-shop, the service price is much higher, if they choose the private car-repair shop, the price is lower, yet the car owner will worry about the service and parts quality. The fact is that there are optimized solutions for the car owner to take care their car, some service is better to make it done at 4S-shop, while some can be made at the other car-shop, such as, changing a battery, lubrications, filters or tires. And at the other hand, nowadays there are more and more non-4S car shops which can offer a high standards service and parts to their customers. How the car owner can get some guideline or suggestion on dealing their car problems when there is a need. This is exact what my thesis "ABC car maintenance information platform business plan" will answer.

With the knowledge I acquired from Xiamen University MBA courses, such as, Marketing, Venture Creation, Creative Business Model, Consumer Behaviors, Corporate Finance and Strategy Management, this business plan will cover in details about the market environment, competition circumstance, strategies, operation, financial analysis, ROI and risk managements. It will help the company managers and investors to understand the whole picture of this project better, and it will confirm if this project is feasible and worth for investment or not. Meanwhile, this thesis will also point out the risks and the solutions.

Key words: Car Maintenance; Info platform; Business plan

厦门大学博硕士论文摘要库

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景及目的	1
第二节 研究方法	3
第三节 论文结构	4
第二章 相关理论	5
第一节 创业管理理论	5
第二节 商务模式创新理论	6
第三节 PEST、五力模型、SWOT 和 4C 理论	8
第四节 财务分析理论	11
第三章 项目的基本概况	13
第一节 ABC 汽车维修保养信息网简介	13
第二节 ABC 汽车维修保养信息网商务模式	14
第三节 创业团队介绍	16
第四章 市场需求分析	19
第一节 客户需求分析	19
第二节 汽车后市场宏观环境因素分析	21
第三节 M 市及其所在省份汽车后市场分析	24
第五章 公司战略	27
第一节 公司的愿景和使命	27
第二节 公司的 SWOT 分析	28
第三节 竞争分析	30
第四节 竞争战略和动态竞争战略	35
第六章 市场营销分析	39
第一节 目标市场营销 STP	39

第二节 目标市场总营业额预测及营销目标	41
第三节 营销组合 4C	43
第四节 市场推广	46
第七章 财务分析	49
第一节 投资估算和资金计划	49
第二节 收入及成本费用预测	50
第三节 财务报表及分析	54
第四节 投资回报分析	58
第八章 风险及对策	61
第九章 论文总结	65
第一节 研究的主要结论	65
第二节 研究的不足之处	66
附录	67
参考文献	75
后 记	77

Table of Content

Chapter 1	Introduction	1
1.1	Background and Purpose	1
1.2	Research Methods	3
1.3	Thesis Structure	4
Chapter 2	Theory	5
2.1	Theory of New Business Venture	5
2.2	Theory of Creative Design of Business Models	6
2.3	PEST, Porter's Five Forces, SWOT and 4C's	8
2.4	Theory of Financial Analysis	11
Chapter 3	Project Brief	13
3.1	ABC Car Maintenance Info Platform	13
3.2	The Business Model of Project	14
3.3	Team Member	16
Chapter 4	Analysis of After-Sales Market of Car Industry	19
4.1	Customer Wants	19
4.2	Analysis of the Macro Market	21
4.3	Market Analysis of City M and the Province	24
Chapter 5	Company Strategy	27
5.1	Vision and Mission	27
5.2	The SWOT Analysis	28
5.3	Competition Analysis	30
5.4	Competition Strategy	35
Chapter 6	Marketing	39
6.1	The STP of Market	39

6.2	Market Forecast and Market Share Plan	41
6.3	Marketing Strategies 4C	43
6.4	Market Communication Plan	46
Chapter 7	Financing	49
7.1	Investment Forecast and Fund	49
7.2	Turnover and Cost	50
7.3	Financial Reports	54
7.4	Payback and Capital Budgeting	58
Chapter 8	Sources of Risk and Control	61
Chapter 9	Summary	65
9.1	The Key Conclusions	65
9.2	Inadequacies	66
Appendix	67
References	75
Thanks	77

第一章 绪论

第一节 研究背景及目的

据中国汽车工业协会统计分析,目前我国汽车保有量已经突破 1 亿辆, 2011 年汽车产销略有增长, 总量双超 1800 万辆^①。中国已处于全民的汽车消费时代, 为汽车配件及用品行业的发展带来更多生机。据交警部门数据显示, 截止 2012 年 2 月 27 日, M 市的机动车辆已超过 82 万辆, 其中汽车超过 43 万辆。近 10 年来 M 市汽车保有量每年以超过 20% 的速度发展, 汽车保有量的快速发展, 使得汽车的维修、保养、美容等行业方兴未艾^②。

目前大部分的汽车车主在对车辆进行维修保养时, 一般都选择在购买车的 4S 店, 虽然明知道 4S 店的价格昂贵, 但由于对其它的维修店不了解, 也无法进行价格比较, 为了怕麻烦和安全起见, 依然选择了 4S 店。通过调查了解, 有很多车主普遍认为 4S 店的收费太高, 但不知道哪家维修点价格公平、品质可靠、服务质量好的; 而那些有竞争力的维修保养站点也在寻找一些高效、方便、低成本的方式来推介自己。

如果能够搭建一个让车主和汽车维修保养站点进行沟通的平台, 同时能给消费专业的参考意见, 相信能够得到消费者和经营者的喜欢和支持。这个概念的萌芽来自一位在 M 市的朋友(项目创始人之一)的几次亲身修车经历。请让我介绍其中的一次案例。在 2008 年 6 月, 他的别克 HRV 车空调不能制冷了, 到了 4S 检查时被告知空调压缩机轴断裂了, 要整个更换, 报价是 2800 元, 不含工时费 500 元, 共 3300 元。问及保修事宜, 4S 表示行业有规定压缩机是不保修的, 说正品的压缩机一般不会有问题的。他没有立即在该 4S 店维修, 原因有三点: 一、不确定 4S 店的报价和费用是否合理; 二、想知道 4S 之外的其他维修的报价如何; 三、他的车已用了 4-5 年, 不知道最佳的维修方案是什么。走出 4S 店的大门, 他的第一个反应是到哪里去寻求相关信息呢? 后来只能先问问单

^①数据来源: 作者根据汽车工业协会网站的信息整理 <http://www.caam.org.cn/> 2012.05

^②数据来源: 作者根据 M 市交警部门公开的信息整理 M 市交警网站

位司机和其他朋友的意见，所给的信息也不是很令人放心，单位司机介绍好像是他朋友的汽车维修店，维修维护设备非常简陋，不敢让这家做。朋友推荐的也类似情况。几天后刚刚路过一家“某某汽车空调”的专修店，各种专修的设备齐全，维修流程清晰专业，他就试着和该店的经理探讨汽车空调的事情，该经理给了 3 种方案：一、更换和 4S 店一样的压缩机，共 2300 元含工时费，可保修 1 个月；二、更换该店代理的某正规品牌汽车空调，共 1600 元含工时费，保修 3 个月；三、更换检修过的拆件空调，1000 元含工时费，保修 1 个月。同时我的这位朋友给出建议，该车已使用了 4-5 年，不必一定得用原厂空调。如果自己还要继续使用该车 2-3 年，可以采用第二方案。如短期使用后要出售该车的话，可用第三种方案，该经理还补充道，其实拆件空调不一定不好，许多都是进口的，如果 1-2 个月内没有问题，说明以后出现故障的概率不大。我的朋友毫不犹豫地让该店来修汽车的空调，按第二种方案。当时他在想，当汽车有问题时如果能有个维修信息平台（网站或电话）可供车主查询，可以得到想那汽车空调维修店经理的建议和服务该有多好，同时也在思考如果有个公司来运作这样一个平台，它会不会赚钱及可持续经营的问题，后来和一些业内人士及相关人事探讨后，决定试一试，便开始组建信息平台，并已进行一些先期准备。

由于本人也是有车一族，也碰到许多汽车维修消费的问题，感同身受，对该创业项目非常感兴趣。后来本人有幸考上了厦门大学管理学院的 MBA，在学习 MBA 各类知识的过程中依然没有忘记该项目，一直在使用所学到的知识来思考相关问题，如当时的“消费者行为”，“商务模式创新”，“创业管理”等课程中的理论知识。以至于在平时和同学开玩笑说，我还没读完 MBA 课程就计划好以该项目内容来写论文。

现在到了写 MBA 毕业论文的阶段，毫无疑问，我选择了该朋友的项目作为论文题目，以商业计划书的形式更全面地探讨该项目的市场背景，运作，市场营销，投资回报及风险等等。撰写商业计划书几乎需要涉及 MBA 所学的各理论知识，撰写过程可使自己有机会系统地重新梳理相关的理论知识并进行深化巩固，这是目之一。同时，由于该项目总体思路已经获得相关投资人士和业内人士的认同，有的表示愿意先进行试探性投资，他们正在开展一些的前期性的工作，我也希望该商业计划书能给我的朋友和他的同事们提供一些运营管理上的

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”. Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库